

Durée

4 heures – Distanciel

Public cible

Tous les salariés du secteur HCR : personnel d'accueil, de service, de cuisine, de maintenance, de direction ou d'administration.

Prérequis

Aucun prérequis n'est nécessaire, si ce n'est une participation active et une ouverture au dialogue.

Modalités d'évaluation

- Quiz initial et final. Observation des contributions pendant les activités
- Questionnaire auto-positionnement en début et en fin de session
- Questionnaire de satisfaction à chaud, en fin de session

Lutter contre les comportements inappropriés (cible tous les salariés)

4h



Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participants seront capables de:

- Identifier les comportements inappropriés et les incivilités dans leur environnement professionnel.
- Comprendre leurs impacts sur le climat de travail et la qualité du service.
- Adopter une posture adaptée pour désamorcer les situations de tension.
- Agir et réagir de manière constructive face à une incivilité, en mobilisant les bons relais internes



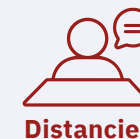
Méthodes pédagogiques

Alternance: d'apports courts, d'échanges d'expériences, de quiz interactifs, de mises en situation guidées et d'ateliers collaboratifs.

Approche participative: favorisant la prise de conscience et la co-construction de solutions.

Moyens pédagogiques

- Formateur spécialisé dans la prévention des incivilités et la communication relationnelle, utilisant des outils interactifs et des exemples issus du terrain HCR.
- Formation animée à distance en direct, avec interaction continue via chat, quiz, sondages, sous-groupes et partages d'écran.
- Les participants peuvent poser leurs questions à tout moment et interagir lors des ateliers.



Distanciel



Durée

4 heures – Distanciel synchrone

Public cible

Tous les salariés du secteur HCR : personnel d'accueil, de service, de cuisine, de maintenance, de direction ou d'administration.

Prérequis

Aucun prérequis n'est nécessaire, si ce n'est une participation active et une ouverture au dialogue.

Modalités d'évaluation

- Quiz initial et final. Observation des contributions pendant les activités
- Questionnaire auto-positionnement en début et en fin de session
- Questionnaire de satisfaction à chaud, en fin de session

Lutter contre les comportements inappropriés

4h



Modalités techniques d'animation et d'interaction

Formation animée à distance en direct.

- Les participants peuvent poser leurs questions à tout moment et interagir lors des ateliers.
- Alternance d'apports courts, de mises en situation guidées et d'ateliers collaboratifs.
- Approche participative favorisant la prise de conscience et la co-construction de solutions.



Distanciel



Modalités d'assistance technique et pédagogique

Assistance technique: Assistance technique disponible avant et pendant la session (test de connexion et accompagnement à la prise en main de la plateforme).

Assistance pédagogique : Suivi post-formation assuré par le formateur via un contact mail pour toute question complémentaire ou besoin d'appui dans la mise en pratique.



Outils et supports pédagogiques

- Support de présentation numérique , quiz Wooclap, fiches de bonnes pratiques, mise en situation via scénarios courts, et espace collaboratif en ligne pour partager les engagements et retours d'expérience.

Documentation remise aux stagiaires

- Fiche mémo « Gérer une incivilité sans perdre pied ».
- Guide pratique des comportements professionnels attendus.
- Ressources complémentaires (numéros d'écoute, supports RH, outils de communication bienveillante).
- Certificat de réalisation.

Lutter contre les comportements inappropriés



Programme et contenu

SÉQUENCE 0 (15 MINUTES) – ACCUEIL ET CADRAGE

Objectifs : Créer un climat de confiance et clarifier le cadre de la formation.

Modalités : Présentation du formateur, du programme et des objectifs. Tour de table des attentes et règles de bienveillance. Tour de table participatif, cadrage collectif, échanges libres.

Message clé : « Parler des comportements inappropriés demande de la confiance et de l'écoute. »



SÉQUENCE 1 (45 MINUTES) – SENSIBILISATION AUX INCIVILITÉS

Objectifs : Comprendre la notion et ses effets sur le collectif.

Modalités : Qu'est-ce qu'une incivilité, pourquoi surgit-elle ? Exploration des impacts sur la qualité de vie au travail et la cohésion d'équipe. Apports interactifs, quiz, échanges de représentations.

Message clé : « Les incivilités ne sont jamais anodines : elles altèrent le respect mutuel. »



SÉQUENCE 2 (1H) – IDENTIFIER LES COMPORTEMENTS INAPPROPRIÉS

Objectifs : Reconnaître et nommer les comportements inappropriés.

Modalités : Analyse de situations issues du quotidien HCR : paroles déplacées, agressivité, moqueries, irrespect client/collègue. Identification des signaux d'alerte et déclencheurs. Études de cas, échanges d'expériences, réflexion en sous-groupes.

Message clé : « Identifier, c'est déjà prévenir. »



Outils et supports pédagogiques

- Support de présentation numérique , quiz Wooclap, fiches de bonnes pratiques, mise en situation via scénarios courts, et espace collaboratif en ligne pour partager les engagements et retours d'expérience.

Documentation remise aux stagiaires

- Fiche mémo « Gérer une incivilité sans perdre pied ».
- Guide pratique des comportements professionnels attendus.
- Ressources complémentaires (numéros d'écoute, supports RH, outils de communication bienveillante).
- Certificat de réalisation.

Lutter contre les comportements inappropriés



Programme et contenu

SÉQUENCE 3 (1H15) – AGIR FACE À UNE INCIVILITÉ

Objectifs : Adopter une posture adaptée et apaisée.

Modalités : Apprentissage de la communication assertive et de la gestion émotionnelle. Mise en pratique à travers des jeux de rôles (client mécontent, collègue tendu, ton ironique). Débrief collectif et bonnes pratiques. Mises en situation, apports comportementaux, débrief collectif.

Message clé : « Réagir sans surréagir : la posture fait la différence. »



SÉQUENCE 4 (30 MINUTES) – PRÉVENIR ET RENFORCER LE COLLECTIF

Objectifs : Ancrer la prévention dans le quotidien et renforcer la solidarité.

Modalités : Co-construction d'engagements individuels et d'équipe pour favoriser un climat respectueux. Élaboration d'un plan d'actions simples et réalistes. Atelier collaboratif, co-construction, restitution partagée.

Message clé : « Le respect au travail est l'affaire de tous. »



SÉQUENCE 5 (15 MINUTES) – CONCLUSION ET ÉVALUATION

Objectifs : Ancrer les apprentissages et valoriser l'engagement.

Modalités : Synthèse collective, quiz final et expression libre : « Je retiens / J'agis sur / Je m'engage à ». Remerciements et envoi des supports. Tour de table final, quiz, évaluation à chaud.

Message clé : « Chacun peut contribuer à un environnement plus serein. »

